# TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO DE ASISTÊNCIA TÉCNICA DA NINTENDO IBÉRICA S.A.U

Informamos que a transportadora irá recolher o seu produto Nintendo e que o entregará no serviço técnico, onde será revisto. Se a avaria derivar de defeito de fabrico será reparado em garantia. Se a avaria não estiver coberta pela garantia do produto, será elaborado um orçamento de reparação que lhe será comunicado previamente e que necessitará da sua aprovação. O orçamento variará consoante o tipo de avaria. Caso não aceite este orçamento e solicite que lhe seja devolvido o produto sem reparação, será cobrado o valor de **19,68€ relativo aos custos administrativos**, mão de obra e elaboração do orçamento (IVA incluído) incorridos pelo serviço de assistência técnica da Nintendo.

Prazo estimado para entrega do produto reparado, a partir da receção do mesmo nas nossas instalações: 20 dias.

A entrega será feita através de uma transportadora e o pagamento será feito em dinheiro no ato da entrega.

Recorde-se de enviar o seu produto desligado e com as opções de conetividade e controlo parental desativadas. Quando lhe for devolvido, o produto irá com o controlo parental desativado e atualizado à última versão do software.

RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO

Este serviço é da responsabilidade da NINTENDO IBÉRICA, S.A.U. - Sucursal em Portugal, com sede na Avenida D. João II 1.12.02, Edifício Adamastor, Torre B, Piso 5 - C, 1990-077 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o NIPC 980408865 (doravante, Nintendo Ibérica).

Contacto: utilizadores@nintendo.pt

POLITICA DE PRIVACIDADE

Todos os dados solicitados são necessários para o processamento do seu pedido. Garante que tem mais de 18 anos de idade e que as informações fornecidas são precisas. Os referidos dados serão incorporados num ficheiro de responsabilidade da Nintendo Ibérica com a finalidade de gerir o pedido de reparação, devolução ou substituição do produto. A base jurídica que legitima este tratamento é a sua necessidade para o cumprimento das obrigaçõesda Nintendo Ibérica. Além disso, estes dados poderão ser utilizados com a finalidade de realizar questionários de qualidade. A base jurídica que legitima este tratamento é o interesselegítimo da Nintendo Ibérica em conhecer a sua opinião sobre a qualidade do serviço. Os dados serão guardados por um período de 5 anos para apuramento de possíveis responsabilidades decorrentes do tratamento. Em qualquer momento poderá exercer os seus direitos de acesso, retificação, exclusão, oposição, limitação e portabilidade por correio postal para a morada indicada, fornecendo cópia do seu cartão de cidadão ou documento equivalente e identificando-se como

utilizador deste serviço. Se considerar que seu direito à proteção de dados foi violado, poderá reclamar perante a Comissão Nacional de Proteção de Dados (mais informações em www.cnpd.pt) ou perante o Encarregado de Proteção de Dados da Nintendo Ibérica (dpo@nintendo.es).

## DEVOLVER AS PEÇAS INDIVIDUAIS SUBSTITUÍDAS NA REPARAÇÃO

O serviço técnico da Nintendo encontra-se disponível para devolver as peças individuais substituídas na reparação, em conjunto com o equipamento reparado. Desta forma, se ao abrir a sua ordem de reparação solicitar a devolução das referidas peças individuais irá receberas mesmas, em conjunto com o produto, dentro de uma bolsa de plástico específica que tem impressas advertências oportunas para a manipulação das mesmas. Por favor, leia atentamente essas advertências antes de extrair as peças da bolsa. Informamos que por motivos de segurança se a peça substituída se tratar da bateria, esta não será devolvida e também informamos ainda que caso seja necessário substituir o produto/consola, o serviço técnico da Nintendo não procederá à devolução do produto, mesmo que assim o solicite, considerando-se que com a aceitação do orçamento apresentado renuncia à propriedade sobre o produto a substituir.

## CUSTOS ADMINISTRATIVOS

Se a avaria derivar de defeito de fabrico será reparada em garantia. Se a avaria não estiver coberta pela garantia do produto, será elaborado um orçamento de reparação que lhe será comunicado previamente. Caso não aceite este orçamento e solicite que lhe seja devolvido o produto sem reparação, será cobrado o valor de 19,68 € relativo aos custos administrativos, mão de obra e elaboração do orçamento (IVA incluído) incorridos pelo serviço de assistência técnica da Nintendo.

## PAGAMENTO

O pagamento será feito em dinheiro no ato da entrega.

## CUSTOS DE ARMAZENAMENTO

Decorrido um mês após lhe ser comunicado que o produto está disponível para ser enviado para sua casa (porque já se encontra reparado, porque está disponível para ser devolvido sem reparação ou porque o orçamento aguarda uma resposta, no caso de haver), sem que nos tenha comunicado o que fazer com o produto, a Nintendo aplicará um preço de 1,23€/dia por custos de armazenamento (IVA incluído). A partir do momento em que os gastos de

armazenamento superem o preço médio do produto no mercado, este poderá ser destruído pela Nintendo.

DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

No caso de a avaria não estar coberta pela garantia do produto e o orçamento apresentado for aceite, poderá exercer o direito de livre resolução do contrato de reparação no prazo de 14 dias úteis a contar da data da celebração do mesmo, desde que não esteja concluída a reparação, comunicando-nos a sua decisão por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada para a morada acima indicada, ou um email). A aceitação do orçamento implica o seu consentimento expresso para que a reparação se inicie com a maior brevidade possível (durante o decurso do período de livre resolução), ficando desde já informado de que uma vez terminada a reparação deixará de ser possível exercer o seu direitode livre resolução.

Poderá exercer o direito por telefone ou por carta, usando este modelo:

À atenção do SAC da Nintendo Ibérica, S.A.

Pela presente comunico que desisto do orçamento de reparação aceite em (data:__/__/_____)

Nomes e apelidos:_____

domicílio:_____

Data:

PRODUTOS IRREPARÁVEIS

Vimos por este meio informar os nossos clientes que este Serviço de Assistência Técnica não reparará os seguintes Produtos:

a) Produtos que tenham sido molhados ou apresentem vestígios de humidade;

b) Produtos que apresentem danos num ou em vários componentes de tal maneira que não sejam reparáveis ou cujo custo de reparação seja desproporcional;

c) Produtos que tenham componentes essenciais alheios à Nintendo, ou que tenham sido manipulados ou modificados, de forma a afetar o funcionamento original.

Em todos estes casos o Produto será considerado irreparável, dado que se deve reconstruir de novo e a referida reconstrução não está dentro das possibilidades do Serviço de Assistência Técnica ou o seu custo de reparação é desproporcional. Em relação à situação prevista na alínea b), informamos que caso o Produto se encontre dentro da garantia, apesar de o Produtoser dado como irreparável, nos termos do n.º 5 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio, a Nintendo satisfará os direitos do consumidor nos termos legalmente previstos.

AVISOS IMPORTANTES

Informamos que a Nintendo não realizará nenhuma intervenção no artigo no caso em que este seja devolvido sem ter sido reparado. No entanto, ressalvamos que existem algumas avarias que podem evoluir com o tempo, pelo que ao devolver o artigo, a aparência física e/ou o estado funcional podem não ser exatamente idênticos ao que apresentava no momento do envio (por exemplo, tal situação pode ocorrer em consolas com ecrãs partidos, produtos molhados, danos físicos em botões, dobradiças…etc.).

Para os casos onde se proceda a uma troca de produto, a Nintendo dispõe dos meios necessários para transferir os seus dados para o produto trocado de forma a que não perca os seus jogos pré-instalados nem os programas associados à sua conta. No entanto, por vezes e devido à natureza da avaria, pode acontecer que os dados guardados na consola (dados de histórico de jogo, capturas, vídeos, …) não sejam recuperados. Ao enviar o produto à Nintendo, aceita e reconhece que a Nintendo não será responsável pela perda, eliminação ou danificação dos seus arquivos ou da informação que não tenha sido eliminada.

Nintendo escusa-se de qualquer responsabilidade sobre o envio de qualquer elemento ou acessório que não seja parte integral do produto (por exemplo cartões SD, protetores de ecrã, bolsas protetoras, autocolantes,…)

O contrato de reparação é formalizado em portugués.